 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCESO: PROVISIÓN DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
	VERSION 01			

Introducción


El propósito de este documento es establecer las directrices, responsabilidades y el flujo de trabajo para la implementación y uso efectivo del **Plan de Lecciones Aprendidas** dentro de la Gobernación de Arauca, enfocado específicamente en la óptica de la **Secretaría General, Área de Talento Humano**.

Este procedimiento es un pilar fundamental de la dimensión de **Gestión del Conocimiento y la Innovación** del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Busca formalizar la **experiencia institucional**, transformando los aciertos y desaciertos de la gestión pública en conocimiento explícito, accesible y aplicable. Esto no solo garantiza la **preservación del capital intelectual** ante la rotación de personal, sino que también impulsa la mejora continua, la innovación en los procesos de talento humano y la toma de decisiones basada en la evidencia y el aprendizaje organizacional.

1. Marco Normativo

El Procedimiento de Lecciones Aprendidas se fundamenta en las siguientes disposiciones legales y normativas que rigen la gestión pública colombiana y la administración del talento humano:

- **Constitución Política de Colombia (Artículos 113 a 131):** Establece los principios que rigen la función pública, incluyendo la eficiencia y la moralidad, fortalecidas por la gestión del conocimiento.
- **Ley 909 de 2004:** Regula el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública, enmarcando la importancia del desarrollo de capacidades y la gestión del talento humano.
- **Decreto 1499 de 2017:** Establece y modifica el Sistema de Gestión, integrando la política de **Gestión del Conocimiento y la Innovación** como dimensión del MIPG.
- **Norma Técnica Colombiana ISO 30401:2018:** Ofrece directrices para los Sistemas de Gestión del Conocimiento, siendo un referente para su implementación.
- **Guías y Lineamientos del DAFP:** Proporcionan el soporte técnico para la implementación de la política de Gestión del Conocimiento en las entidades públicas, incluyendo herramientas para la documentación y la mitigación de la fuga de conocimiento.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
	VERSION 01			

- **Compromiso Estratégico de la Alta Dirección:** El éxito y la sostenibilidad de este Procedimiento de Lecciones Aprendidas requieren el **compromiso y liderazgo visible de la Alta Dirección** (Secretarios de Despacho y/o Gobernador/a). Estos líderes deben asegurar la asignación de recursos necesarios, facilitar la participación de personal clave y garantizar la aplicación efectiva de las recomendaciones en la planeación estratégica y la gestión de riesgos institucionales.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General


Transformar la experiencia de la gestión del talento humano (aciertos, fracasos y resultados mixtos) de la Gobernación de Arauca en **conocimiento estratégico formalizado** y aplicable, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, asegurar la transferencia de saberes y generar valor público mediante la mejora continua de los procesos del área.

2.2. Objetivos Específicos

- **Capturar y Formalizar el Capital Intelectual:** Identificar, documentar y preservar el conocimiento tácito y explícito generado por el personal del área, especialmente ante la rotación de personal, a través de formatos estandarizados.
- **Facilitar la Transferencia del Conocimiento:** Crear un repositorio accesible y clasificado de lecciones aprendidas que promueva la difusión y uso del conocimiento estratégico entre los servidores públicos para la planeación de futuras acciones.
- **Impulsar la Mejora y la Innovación:** Garantizar la aplicación de las recomendaciones derivadas de las lecciones aprendidas en los manuales, procedimientos y nuevos proyectos del Talento Humano, optimizando así el desempeño y la prestación de servicios a la ciudadanía.

3. Alcance

Este procedimiento se aplica a **todos los procesos, proyectos, y eventos** de la Gobernación de Arauca que, por su **impacto, complejidad o carácter excepcional (éxito o crisis)**, sean definidos como experiencias clave para la reflexión y el aprendizaje organizacional.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

El procedimiento abarca desde la activación y la identificación de la experiencia (**Fase I**) hasta el seguimiento a la implementación de las recomendaciones (**Fase V**) en la planeación de futuras acciones del área.


4. Responsable de la Implementación del Proceso

El responsable clave es la **Secretaría General**, a través del **Área de Talento Humano**.

ROL	RESPONSABILIDAD
Liderazgo y Coordinación General	Dirección de gestión documental y dirección de gestión del talento humano
Apoyo Metodológico y Repositorio	Dirección de Sistemas e Informática
Ejecución de Tareas	Servidores públicos directamente involucrados en la experiencia a analizar

5. Definiciones

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Conocimiento	Activo de un ser humano o de una organización que le permite tomar decisiones y ejecutar acciones eficaces en un determinado contexto.
Gestión de Conocimiento	Proceso para identificar, generar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, valorar, difundir y preservar el conocimiento tácito y explícito de las entidades públicas con el propósito de fortalecer la gestión, facilitar los procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios.
Conocimiento tácito	Conocimiento personal. Es subjetivo, implícito y obtenido de la experiencia; incluye intuición y modelos mentales.
Conocimiento explícito	Conocimiento que se puede comunicar con el lenguaje (oral o escrito) y que puede ser transferido y reutilizado.
Capital Intelectual	Suma y sinergia de todos los conocimientos útiles que reúne una entidad, incluyendo experiencia acumulada, relaciones, procesos, y descubrimientos.
Lección Aprendida	Conocimiento extraído de la experiencia institucional (positiva o negativa), validado y documentado, que es significativo para modificar el comportamiento futuro de la entidad.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

Fuga de Conocimiento	Riesgo asociado a la pérdida de conocimiento crítico y/o estratégico de la entidad, generalmente por la desvinculación o traslado de personal clave sin una adecuada transferencia de saberes.
----------------------	--

6. Fases del Procedimiento


El proceso de Gestión del conocimiento y la Innovación se divide en cinco fases principales:

Fase	Tarea Principal	Responsable Clave
I. Identificación	Seleccionar las experiencias y los momentos clave para la reflexión.	Líder del proceso
II. Documentación	Recopilar y formalizar la información de la experiencia.	Equipo del proceso/Servidores públicos involucrados
III. Análisis y Validación	Determinar el aprendizaje y los factores críticos.	Equipo del proceso/Servidores públicos involucrados
IV. Almacenamiento y Difusión	Conservar el conocimiento y ponerlo a disposición.	Oficina de Sistemas, archivo y Talento Humano
V. Uso y Aplicación	Implementar las recomendaciones en futuras acciones.	Líderes de nuevos procesos/Servidores públicos involucrados

6.1. Detalle de los Pasos por Fase

6.2. Fase I: Identificación

- **Criterios de Activación:** El proceso se activa ante: la finalización de proyectos/contratos de alto impacto, revisiones de procesos con hallazgos significativos (auditorías/evaluaciones), situaciones críticas/exitosas (eventos complejos, logros excepcionales), y la rotación de personal clave para preservar el conocimiento.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

- **Definición del Alcance:** El líder del proceso, archivo y Talento Humano, define: la **Experiencia a Analizar**, los **Participantes Clave**, y la **Fecha Límite** para la recolección de información.

Fase II: Documentación

Se utiliza un **Formato Único de Lecciones Aprendidas**.

- **Descripción del Contexto:** Incluye el Título, el Proceso/Proyecto Asociado, los Objetivos Esperados y una Narrativa de la Situación o Experiencia Descriptiva.
- **Resultados Obtenidos:** Se registran los resultados reales (medibles) versus los esperados y se clasifica la experiencia como éxito, fracaso, o resultado mixto.


6.3. Fase III: Análisis y Validación

Identificación de Brechas para la Innovación: Como resultado de la Sesión de Análisis, se deben identificar las necesidades que no pueden ser resueltas con una simple acción de mejora o cambio procedimental. Estas brechas deben ser catalogadas como

- **Sesión de Análisis (Mesa de Trabajo):** Convocatoria al equipo clave, el líder del proceso, archivo y Talento Humano.
- **Análisis de Factores:** Se identifican y debaten los factores que incidieron en los resultados (positiva o negativamente), como cambios en normativa o uso exitoso de tecnología.
- **Formulación de la Lección Aprendida:** Se sintetiza el conocimiento clave que modificará el comportamiento futuro, respondiendo a la pregunta: "¿Qué aprendimos que debemos hacer de manera diferente o igual en el futuro?".
- **Generación de Recomendaciones:** Se proponen acciones de mejora concretas y aplicables.
- **Validación y Aprobación:** El formato completo es revisado y validado por el Jefe de la dependencia responsable y Talento Humano, y si es necesario por la Oficina de Sistemas.

Oportunidades de Innovación que podrían requerir:

- La adopción de **nuevas tecnologías**.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

- La creación de **nuevos servicios** o modelos de atención al ciudadano.
- La modificación **estructural** de un proceso mediante un proyecto piloto.

Responsable: Líder del proceso, archivo y Área de Talento Humano.


6.4. Fase IV: Almacenamiento y Difusión

- **Registro en Repositorio:** El Área de archivo y Talento Humano registra la lección validada en el **Banco o Repositorio de Lecciones Aprendidas Institucional** (una carpeta compartida en la red Interna H).
- **Etiquetado y Clasificación:** La lección se clasifica por: **Eje Temático, Proceso MIPG** (ej. Gestión del Talento Humano), e **Impacto** (Positivo/Buena Práctica o Negativo/Oportunidad de Mejora).
- **Socialización:** Se difunde a través de boletines internos, capacitaciones, Intranet, o se comparte en Redes/Comunidades de Práctica.

6.5. Fase V: Uso y Aplicación

Se debe detallar cómo las Lecciones Aprendidas alimentan los Proyectos de Innovación:

- **Consulta Obligatoria en la Planeación:** Todo nuevo proyecto o proceso debe incluir una etapa de consulta obligatoria al Banco de Lecciones Aprendidas temáticamente relevantes.
- **Integración en Documentos y Políticas:** Las lecciones que generen cambios estructurales deben ser integradas en la actualización de manuales de procesos y procedimientos, guías internas y políticas institucionales, a petición del líder del proceso o jefe de dependencia.
- **Monitoreo de Aplicación:** Se mide el impacto de la aplicación de las lecciones aprendidas para cerrar el ciclo de mejora continua.
- **Monitoreo y Revisión Estratégica del CIGD:** Se realizará el monitoreo de la aplicación e impacto de las lecciones aprendidas para cerrar el ciclo de mejora continua. Adicionalmente, el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)** o la instancia directiva equivalente realizará una **revisión anual obligatoria** del informe consolidado de Lecciones Aprendidas generadas y aplicadas, con el fin de: Orientar la toma de decisiones estratégicas. Priorizar los proyectos de mejora o innovación. Asegurar la integración de los aprendizajes en la gestión de riesgos.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

- **Retroalimentación al Plan de Innovación:** Las **Oportunidades de Innovación** identificadas en la Fase III deben ser documentadas y remitidas formalmente al área o comité responsable del **Plan de Innovación Institucional**. Esto asegura que el aprendizaje institucional (Lecciones Aprendidas) se convierta en el **motor de los nuevos proyectos de modernización y cambio**.

7. Mecanismos de Incentivo y Promoción de la Cultura


El MIPG busca que la gestión del conocimiento sea una práctica cultural, no solo un procedimiento. Los incentivos son clave para motivar a los servidores a dedicar tiempo a la documentación y socialización.

A. Creación de una Nueva Subsección

Se sugiere agregar una nueva subsección antes de la sección "Definiciones" o después de "responsable de la Implementación del Proceso."

Cultura de Aprendizaje y Reconocimiento Con el fin de fomentar la participación activa y la cultura de aprendizaje continuo, el Área de Talento Humano implementará los siguientes mecanismos de promoción e incentivo:

1. **Reconocimiento Formal y Público:** Se establecerá un sistema anual o semestral de reconocimiento (ej. mención en boletines internos, certificado de participación activa o evento de reconocimiento) para los servidores públicos que:
 - Lideren la documentación de **Buenas Prácticas** con impacto demostrado.
 - Participen activamente en la transferencia de conocimiento (mentorías, capacitaciones basadas en Lecciones Aprendidas).
 - Generen Lecciones Aprendidas que se traduzcan en un **Impacto Estratégico** o un proyecto de innovación.
2. **Vínculo con la Evaluación del Desempeño:** La participación activa y las contribuciones de alto valor a la captura, documentación y transferencia de conocimiento (Fases II, III y IV) podrán ser consideradas como un **factor positivo** dentro de la evaluación de desempeño laboral anual de los servidores públicos involucrados.

	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

3. **Facilitación de Comunidades de Práctica:** Se utilizará el **Banco de Lecciones Aprendidas** como el contenido principal para alimentar o justificar la creación de **Comunidades de Práctica** temáticas. Talento Humano brindará el soporte logístico para que estas comunidades se reúnan y generen soluciones a partir del conocimiento almacenado.

8. Indicador de Gestión (Eficiencia del Proceso)


Indicador	Fórmula	Meta Sugerida	Frecuencia de Medición	Objetivo MIPG Asociado
Tasa de Formalización de Experiencias Clave (TFEC)	$TFEC \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Lecciones Aprendidas Documentadas y Validadas}}{N^{\circ} \text{ de Experiencias Claves Identificadas}} \right) * 100$	90%	Anual	Asegurar la captura y formalización del capital intelectual.

Indicador de Resultados (Impacto en la Gestión)

Indicador	Fórmula	Meta Sugerida	Frecuencia de Medición	Impacto en la Gestión
Tasa de Aplicación de Recomendaciones (TAR)	$TAR \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Recomendaciones Implementadas y Cerradas}}{N^{\circ} \text{ de total de Recomendaciones Generadas}} \right) * 100$	85%	Anual	Medir la aplicación de las Lecciones Aprendidas en futuras acciones e impulsar la mejora continua.




9. Formato

El formato utilizado para la documentación de las Lecciones Aprendidas es el **Formato de lecciones aprendidas en formato Word FR - DI – TH- 38**.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCESO: PROVISION DE RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. (Gestión Estratégica de Talento Humano- Gestión del conocimiento y la innovación)	CODIGO PL-DI-GTH-03		
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA (BASADA EN EL PLAN DE LECCIONES APRENDIDAS)	FECHA DE EMISIÓN		
		10	10	2025
		VERSION 01		

10. Control de cambios

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 18/12/2025	Emisión del documento como nuevo del SGC

REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo	Nombre completo: María Alejandra Matus Ayala	Nombre completo: Neida Rocío Parada Cáceres
Cargo: Coordinador Área de Calidad	Cargo: Profesional Esp. Talento Humano	Cargo: Representante de la Dirección
Fecha: 22 de diciembre de 2025	Fecha: 22 de diciembre de 2025	Fecha: 22 de diciembre de 2025

